



## Prosjektplan - Klarspråk 2017–2018

### Situasjonsanalyse og målbeskrivelse

Språket i Telemark fylkeskommune er for vanskelig. Satsingen på klarspråk, som startet høsten 2016, fortsetter. Vi har hatt svært gode resultater i del 1 - oppstartsfasen - av prosjektet, og går nå over i del 2, videreføringsfasen. Skal klarspråkarbeidet få en varig virkning i organisasjonen må det videreføres aktivt i hele organisasjonen, og vedlikeholdes i de deler av organisasjonen som allerede er i gang.

Fylkeskommunens kommunikasjonsstrategi for 2016–2019 definerer tre hovedutfordringer på kommunikasjon. Den tredje av disse er at vi bruker for vanskelig språk:

- Vi må være tydelige i vårt budskap og bruke et enklere språk.
- Vi må huske på mottakerne av kommunikasjonen vår, og tenke igjennom hva som er viktig, hva de forventer og hvordan de mottar informasjonen.

Også fylkeskommunens vedtatte verdier har følger for vår kommunikasjonsform og vår språkbruk. Dette er også beskrevet i kommunikasjonsstrategien:

#### MODIG:

- Vi skal være tøffe og nytenkende i kommunikasjonen
- Vi skal tørre å gape høyt, være ambisiøse og vågale
- Vi skal tørre å være tabloide og forenkle

#### IMØTEKOMMENDE:

- Vi skal bry oss, være mer personlige, direkte, åpne og vi skal dele
- Vi skal lytte og vise forståelse
- Vi skal vise respekt, være hyggelige, folkelige og framstå som løsningsorienterte

#### TROVERDIG:

- Vi skal snakke med et klart og tydelig språk – være tydelige
- Vi skal vise vår kompetanse, være realistiske
- Vi skal synliggjøre at vi gjennomfører

Arbeid med klarspråk er et av de prioriterte tiltakene i handlingsplan for kommunikasjon, men har foreløpig en budsjetttramme på kun 67 000 kroner for 2017. Vi har tidligere hatt begrenset mulighet til å jobbe aktivt med klarspråk, men forankring i kommunikasjonsstrategi og økonomisk støtte fra KS har fått oss ordentlig i gang med systematisk og planmessig klarspråkarbeid i organisasjonen, med stort hell og til stor entusiasme fra lederteam til saksbehandlernivå.

Organisasjonen har i de par siste årene jobbet målrettet for bedre språket i våre styrende dokumenter, som årsrapport, langtidsprioriteringer og budsjettokument.

Kommunikasjonsteamet har blant annet utarbeidet skriveregler for årsrapport og mål- og budsjettokument, og holder grunnleggende klarspråkopplæring for blant annet bidragsyterne til årsrapporten. I tillegg språkvasker vi de større dokumentene i organisasjonen.

Telemark fylkeskommune satser tungt på digitaliseringsprosjekter. Klarspråk er identifisert som en viktig satsing i disse prosjektene. Eksempelvis ble det jobbet spesifikt med språket i digitale prosjekter som Digital skoleskyssøknad og MinElev (for lærere i videregående skole som sender ut varselbrev). Organisasjonen praktiserer en åpen delingskultur, og disse og andre prosjekter deles derfor åpent på GitHub.

## Prosjektets mål - bedre, enklere og tydeligere språk

Målet for klarspråkprosjektet i Telemark er et bedre, enklere og tydeligere språk i Telemark fylkeskommune!

Nivå	Beskrivelse	Suksesskriterier
Virksomhetsmål	Bedre tjenestekvalitet	Innbyggerne forstår hva vi skriver
Effekt mål	Levere bedre tjenester	Mer fornøyde brukere
Resultatmål	Imøtekommer kommunikasjonsplanen	Gjennomfører tiltak

Fylkeskommunen skal være en tydeligere avsender. Vi skal skrive enkelt, forståelig og rett, slik at leserne finner det de trenger, forstår det de finner, og bruker det til å gjøre det de skal.

Våre brukere har krav på gode tjenester fra oss. En vesentlig forutsetning for dette er at disse tjenestene blir formidlet med et klart og tydelig språk. I tillegg har innbyggerne våre rett til å lett kunne sette seg inn i de politiske vurderingene og prosessene som styrer våre tjenester. Da må dette formidles på et tydelig og forståelig vis. Klarspråkprosjektet i Telemark fylkeskommune er slik vi ser det på denne måten et element i vårt overordnede demokratiopdrag.

De politiske sakene som våre fylkespolitikere gjør vedtak ut fra; rapportene som ligger til grunn for deres virkelighetsforståelse og politiske valg; styringsdokumentene som beskriver hvordan vi forvalter skattebetalernes penger, informasjonen som vi legger ut på websidene våre om våre tjenester og politiske prosesser, og vår kommunikasjon med innbyggerne gjennom brev og epost: alt dette skal være enkelt, tydelig og lett forståelig.

### Stor begeistring

For å nå målet vårt trenger vi et gjennomgående språkløft i hele organisasjonen. Det er vi i ferd med å få. Klarspråkprosjektet vi startet med høsten 2016 høster stor begeistring, spesielt i prosjektgruppen, lederteamet og avdeling for videregående opplæring, som er pilotavdeling.

Det språkløftet organisasjonen trenger videre krever at prosjektet rulles videre ut i organisasjonen, slik at vi får en gjennomgående høyere språkbevissthet, ikke minst gjennom systematisk opplæring og tydelige krav til og kjøreregler for språk i organisasjonen.

Tilbakemeldinger etter klarspråkkurs:

- "Nyttig. Setter i gang refleksjon på hvordan man skriver saker, brev, informasjon på hjemmesiden"
- "Bra, det er viktig at vi alle blir bedre på å skrive. Vi har en del dårlige eksempler på tekst som ikke er tydelig eller klare nok for mottakeren."
- "Helt nødvendig. Som offentlig virksomhet må vi bedre på å klar og tydelig kommunikasjon, og dette bidrar klarspråk til."
- "At Telemark fylkeskommune satser på klarspråk viser at vi tenker kvalitet i alle ledd".

Seks hovedfunn

Kartleggingen vi har fått gjennomført vises seks hovedfunn:

- Hovedbudskapet kommer ofte tidlig i tekstene
- Overskrifter og mellomtitler gir leseren for lite informasjon
- Det er ofte godt samspill mellom tekst og bilder, og bildene gir et oppdatert uttrykk
- Språket er iblant for omstendelig og tungt
- Passive formuleringer er et stort problem i tekstene
- Tekstene har en del skrive- og tegnsettingsfeil, og nynorsk er ikke god nok

Funnene gir føringer for det videre klarspråkarbeidet vårt, blant annet i språkprofilen vi er i gang med å utarbeide.

Beskrivelse av aktivitetene for videreføringsfasen:

Blant aktivitetene og tiltakene vi ønsker å gå videre med er:

### **1. Språkprofil**

- Arbeidet med språkprofil, en veileder med råd og rettskrivingsregler for ansatte i Telemark fylkeskommune, startet i mars. Profilen skal ferdigstilles i juni, og lanseres i tredje kvartal.
- I tillegg til lanseringsarrangement vil vi lage plakater basert på språkprofilen, som kan henges opp på våre virksomheter

### **2. Klarspråkkurs**

- Klarspråkopplæring for alle ansatte
- Klarspråkopplæring for forfattere av styringsdokumenter og rapporter, saksbehandlere som skriver politiske saker samt fagavdelingenes webredaktører. Målsettingen er at klarspråkopplæring inkluderes i vårt regelmessige sakbehandlerkurs.

### **3. Brukertesting**

- Hvordan få brukere til å fortelle oss om tekstene våre.
- KS arbeider med en verktøykasse, men vi ønsker også å lære mer om hvordan gjennomføre brukertesting i praksis. For eksempel brukertesting i fokusgruppe, men også “geriljatesting”, som innebærer å oppsøke testpersoner der de er.

### **4. Skriveverksted for ansatte**

- 3-timers kurs for ansatte for utvalgt avdeling.
- En videreføring av kursene er skriveverksteder. På et skriveverksted jobber vi konkret med utvalgte tekster for å ende opp med nye versjoner, eller vi fordyper oss i utvalgte emner. Vi ønsker å heve skrivekompetansen til våre ansatte.

### **5. Nynorsk kurs**

- De politiske sakene i Telemark fylkeskommune skrives på nynorsk. Kartleggingen av tekstene viser at vi ikke skriver godt nok nynorsk. Dette bidrar til tidvis utydelig og dårlig språk i politiske saker. Vi ser derfor et stort behov i organisasjonen for regelmessige nynorsk kurs.
- For disse kursene ser vi et behov for å kjøpe kompetanse fra eksterne leverandører.

### **6. Klarspråk på intranett**

- Klarspråk på vår intranettportal, med eget område for klarspråk, og drypp fra klarspråkprosjektet, i tillegg til gode skriveråd.

### **7. Klarspråkpresentasjoner i avdelinger og team**

- Grunnleggende klarspråkråd og orientering om vårt arbeid er allerede igangsatt, med egne ressurser. Dette kommer vi til å fortsette med.
- I presentasjonen for ansatte har vi laget en quiz på Kahoot - for å gjøre klarspråk enda gøyere.

Vi ønsker å dele våre erfaringer andre, og vil kontakte nærliggende kommuner og fylkeskommuner for å se om vi kan samarbeide.

## **Beskrivelse av rolle- og ansvarsfordelingen og hvordan prosjektet er organisert**

Prosjektleder er kommunikasjonsrådgiver Eva Susanne Drugg, prosjekteier er kommunikasjonsleder Tania Ripoll. Prosjektgruppe for klarspråk vil være rådgivende i prosjektet. Prosjektet er et vedtatt tiltak i kommunikasjonsstrategien, og framdrift og resultat rapporteres jevnlig til fylkesrådmannens ledergruppe.

## **Forslag til framdriftsplan med viktige milepæler**

- Mai 2017: Klarspråkkurs åpent for alle ansatte, maks 40 deltakere
- Juni 2017: Klarspråkprofil ferdig - lanseres i august
- August 2017: Lansering klarspråkprofil
- August 2017: Klarspråkkurs åpent for alle ansatte, maks 40 deltakere
- September 2017: Brukertesting i fokusgrupper
- September 2017: Klarspråkopplæring i ny avdeling

## **Beskrivelse av ressursbehovene**

Prosjektleder dedikeres i 20 prosent stilling ut året. Ny vurdering om tidsbruk tas i desember 2017.

I tillegg opprettes en intern prosjektgruppe med dedikerte kolleger som brenner for klart språk i Telemark fylkeskommune, som vil være rådgivende i prosjektet og sørge for forankring og oppfølging ut i organisasjonen.

## **Beskrivelse av situasjonen hvis prosjektet ikke gjennomføres**

Fylkeskommunens språk vil fortsatt være tungt, og organisasjonens samfunnsoppdrag vil begrenses.

## **Beskrivelse av hvordan prosjektet skal evalueres**

Spørreundersøkelser etter kurs.

Fokusgrupper med brukertesting av brev, rapporter, saksfremlegg og nettartikler før og etter prosjektet.